



Klachtenregeling KNVB

Het bondsbestuur van de Koninklijke Nederlandse Voetbal Bond onderschrijft de beginselen van goed sportbestuur en hecht veel waarde aan een grote mate van zorgvuldigheid in de afwikkeling van klachten, zowel in het belang van de klager als dat van de beklagde.

Tegen die achtergrond besluit het bondsbestuur tot het vaststellen van de volgende klachtenregeling:

Artikel 1: Begripsbepalingen

- a. Bond : De vereniging met volledige rechtsbevoegdheid KNVB
- b. Klacht : Een schriftelijke (waaronder in deze regeling tevens wordt begrepen per e-mail) uiting van onvrede door een Lid van de Bond met betrekking tot het handelen en/of nalaten van een afdeling en/of een persoon die (al dan niet op vrijwillige basis) werkzaamheden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van de Bond.
- c. Lid : Elke vereniging, omni-vereniging, stichting of andere rechtspersoon als genoemd in artikel 6 lid 2 sub a tot en met sub c van de Statuten van de KNVB of elke natuurlijke persoon die individueel bij de Bond geregistreerd staat als lid, als bedoeld in artikel 6 lid 2 sub d en e Statuten van de KNVB.
- d. Klager : Ieder Lid dat een Klacht bij de Bond heeft ingediend en een aanmerkelijk belang heeft bij het handelen en/of nalaten waarover wordt geklaagd.
- e. Beklaagde : Iedere afdeling/persoon waarop de Klacht van Klager betrekking heeft.
- f. Klachtenregeling : Onderhavige klachtenregeling KNVB.

Artikel 2: Het indienen van een Klacht

1. Een Klacht kan worden ingediend bij:
 - a. De manager operations indien het een Klacht betreft ten aanzien van een Beklaagde die (al dan niet op vrijwillige basis) werkzaamheden verricht voor de Bond in en/of vanuit een steunpunt.
 - b. De directeur van de sectie amateurvoetbal indien het een Klacht betreft ten aanzien van een Beklaagde die (al dan niet op vrijwillige basis) werkzaamheden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van de sectie amateurvoetbal van de Bond, doch alleen voor zover deze Klacht niet kan worden ingediend bij de manager operations, als bedoeld onder sub a van dit artikel.
 - c. De directeur betaald voetbal indien het een Klacht betreft ten aanzien van een Beklaagde die (al dan niet op vrijwillige basis) werkzaamheden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van de sectie betaald voetbal van de Bond.
 - d. Het bondsbestuur indien het een Klacht betreft ten aanzien van een Beklaagde die (al dan niet op vrijwillige basis) werkzaamheden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van de Bond, doch alleen voor zover deze Klacht niet kan worden ingediend bij de instanties/personen zoals genoemd onder de sub a, b of c van dit artikel.
2. De onder a tot en met d bedoelde instanties/personen worden hierna ieder afzonderlijk: "Klachteninstantie" genoemd.



3. De Klacht dient te zijn gedateerd en bevat ten minste:
 - a. Een duidelijke omschrijving van de Klacht;
 - b. De Klachteninstantie;
 - c. De (naam van) Beklaagde;
 - d. De naam, het adres en de woonplaats van Klager;
 - e. Het lidmaatschapsnummer van de KNVB van Klager; en
 - f. Een handtekening van Klager (ook in het geval van een klacht per e-mail of per fax).
4. Indien een Klacht niet aan de juiste Klachteninstantie is gericht als in artikel 1 is weergegeven, dan zal de Klachteninstantie die de Klacht heeft ontvangen de Klacht zo spoedig mogelijk naar de juiste Klachteninstantie, als bedoeld in artikel 1, doorgeleiden.

Artikel 3: Het in behandeling nemen van een Klacht

1. Op de Klacht wordt door de Klachteninstantie de datum van ontvangst aangetekend.
2. De Klachteninstantie onderzoekt eerst of deze bevoegd is de Klacht in behandeling te nemen. Indien de Klachteninstantie zich niet bevoegd acht om de Klacht in behandeling te nemen, wordt dit, onverminderd het bepaalde in artikel 2 lid 4, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vier weken na ontvangst van de Klacht, gemotiveerd schriftelijk aan de Klager medegedeeld.
3. Indien de Klachteninstantie zich bevoegd acht om de Klacht in behandeling te nemen, onderzoekt de Klachteninstantie of de Klacht voldoet aan de vormvoorschriften, als bedoeld in artikel 2 lid 3. Indien niet is voldaan aan deze vormvoorschriften, wordt Klager schriftelijk geattendeerd op de mogelijkheid om het geconstateerde vormverzuim binnen veertien dagen, na de datum van laatstgenoemde brief, (schriftelijk) te herstellen.
4. Indien enig vormverzuim niet binnen (de in lid 3 bedoelde) veertien dagen schriftelijk is hersteld, wordt de Klacht door de Klachteninstantie niet-ontvankelijk verklaard. De Klager wordt hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vier weken na het verstrijken van de termijn waarbinnen het vormverzuim diende te zijn hersteld, schriftelijk op de hoogte gesteld.
5. Indien enig vormverzuim wel binnen veertien dagen (als bedoeld in lid 3) schriftelijk is hersteld, geldt de datum van de ontvangst van dit schrijven als de datum waarop de Klacht is ontvangen.
6. De Klachteninstantie neemt een Klacht die betrekking heeft op een handelen van de Beklaagde, dat zich meer dan twaalf maanden voor de datum van de Klacht heeft voorgedaan, niet in behandeling. Indien een dergelijke termijnoverschrijding aan de orde is, wordt dit Klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vier weken na de ontvangst van de Klacht, door de Klachteninstantie schriftelijk medegedeeld.

Artikel 4: De behandeling van een Klacht

1. Indien een Klacht in behandeling wordt genomen door de Klachteninstantie, dan deelt de Klachteninstantie de Klager dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de Klacht, schriftelijk mede.
2. Indien een Klacht in behandeling wordt genomen door de Klachteninstantie, dan zal de Klachteninstantie de Beklaagde zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de Klacht, van een afschrift van de Klacht voorzien. De Beklaagde is gehouden binnen veertien dagen na de datum van de brief waarbij de Beklaagde is voorzien van een afschrift van de Klacht, een schriftelijke reactie in het bezit te doen zijn van de Klachteninstantie.
3. Na ontvangst van de schriftelijke reactie van de Beklaagde, kan de Klachteninstantie besluiten om de klacht direct af te doen, of om nader onderzoek te verrichten naar de Klacht, waaronder, doch niet uitsluitend, het opvragen van bescheiden en/of het organiseren van een hoorzitting.
4. Indien de Klachteninstantie besluit om de klacht direct af te doen, zal de Klachteninstantie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twaalf weken na ontvangst van de Klacht, de gemotiveerde schriftelijke beslissing aan Klager en Beklaagde doen toekomen.



5. Indien de Klachteninstantie besluit nader onderzoek naar de Klacht te verrichten, zal de Klachteninstantie dit de Klager en Beklaagde zo spoedig mogelijk schriftelijk mededelen met kennisgeving van de te volgen procedure en een opgave van een termijn van maximaal 12 weken na de datum van deze schriftelijke mededeling waarbinnen de Klachtencommissie een uitspraak zal doen.

Artikel 5: Hoorzitting

1. Indien de Klachteninstantie besluit tot een hoorzitting, bepaalt de Klachteninstantie binnen acht weken na ontvangst van de Klacht de plaats en het tijdstip van deze hoorzitting.
2. Tijdens deze hoorzitting heeft de Klachteninstantie de mogelijkheid om de Klager en de Beklaagde vragen te stellen en kunnen Klager en/of Beklaagde in de gelegenheid worden gesteld om hun zienswijze op de Klacht kenbaar te maken.
3. De Klachteninstantie kan besluiten de Klager en Beklaagde buiten elkaars aanwezigheid te horen.
4. De Klachteninstantie zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht weken na de hoorzitting, de schriftelijke beslissing aan Klager en Beklaagde doen toekomen.

Artikel 6: De beslissing op een Klacht

1. De beslissing van de Klachteninstantie op een Klacht kan zijn:
 - a. de Klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; of
 - b. de Klacht is ongegrond.
2. De beslissing van de Klachteninstantie wordt altijd schriftelijk medegedeeld aan Klager en Beklaagde en omvat de bevindingen ten aanzien van de Klacht en een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn hiervan.
3. Tegen de beslissing van de Klachteninstantie kan geen beroep worden ingesteld.

Artikel 7: Algemeen

1. De Klager kan te allen tijde de Klacht schriftelijk intrekken. De Klachteninstantie stelt de Beklaagde binnen twee weken na ontvangst van een schriftelijke intrekking van de Klacht op de hoogte. De behandeling van de Klacht is daarmee afgedaan.
2. Klager en Beklaagde kunnen zich in elk stadium laten bijstaan door derden.
3. Indien redelijkerwijs mogelijk wordt op schriftelijk verzoek van de Klager en/of Beklaagde door de Klachteninstantie diens anonimiteit zo veel mogelijk gewaarborgd.

Artikel 8: Slotbepalingen

1. Deze Klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het bondsbestuur van de KNVB.
2. Het bondsbestuur draagt zorg voor bekendmaking van deze klachtenregeling onder de leden van de Bond.
3. Het in deze Klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende personen of instanties, zoals een vertrouwens(contact)persoon, KNVB-tuchtorgaan en/of de civiele- of strafrechter.
4. Voor de behandeling van de Klacht worden door de Bond aan de Klager of de Beklaagde geen kosten in rekening gebracht.
5. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling KNVB'.

Aldus vastgesteld tijdens de vergadering van 18 juli 2019